



Aliexpress et le service après-vente

Le 16 février 2020, Monsieur B. a commandé sur le site Aliexeress, via la place de marché, un écran pour caméra d'une valeur de 251,92 €.

Il a choisi le mode de livraison Aliexpress Standard Shipping : funeste erreur !

Le 26 février, il reçoit un colis qui a été manifestement ouvert et rescotché.



Il contient des enveloppes destinées à d'autres clients du monde entier, à l'intérieur desquelles se trouvent des bijoux fantaisie d'une valeur insignifiante mais pas son écran...

M. B. contacte alors le vendeur qui lui confirme avoir envoyé le bon colis et lui conseille d'ouvrir un litige. Sur le site Aliexpress, le formulaire litige ne s'ouvrira que le 2 mars...

Dans l'urgence, en attendant que le litige se règle, M. B renouvelle sa commande d'écran en choisissant cette fois le transporteur TNT : la commande est bien arrivée.

Pour ce qui est de sa demande de remboursement, après de nombreux échanges de mail et de chat, photos du colis, de son contenu, M. B. se heurte à un refus : les preuves manquent (??) et le « délai de protection du client » est maintenant dépassé. Il faut dire que si on ne se connecte pas sur la plateforme, on n'est pas tenu informé : il n'y a ni mail ni notification, donc le temps passe.

Non seulement M.B. a réagi aussitôt la réception du colis, ce qui en France est conforme aux délais légaux, mais chez Aliexpress, le dialogue est clos au bout de 15 jours même s'il a débuté avant.

Toujours en France, l'article L217-4 du code de la consommation stipule que la livraison doit être conforme au bon de commande. De plus, en vertu de l'article L. 221-15 du code de la consommation, le vendeur professionnel est responsable vis-à-vis du consommateur de la bonne exécution du contrat, y compris des prestataires de services auquel il peut faire appel pour la livraison du bien.

Aliexpress ne respecte pas les Lois françaises, n'a pas d'adresse en France. En cas de problème, vous voyez ce à quoi vous vous exposez...